

Un pôle d'observation de la société de l'information pour la zone océan Indien

Daïna Maillet, chargée de mission pour le POSI et Nathalie Noël-Cadet, chercheur associé au LCF-CNRS

Le développement, massif et récent, des technologies de l'information et de la communication (TIC) à la Réunion et dans les pays de la zone océan Indien présente des enjeux technologiques, économiques, culturels et sociaux considérables. Mais les effets de la généralisation des TIC dans les sociétés indiaoocéaniques ne sont pas, à ce jour, totalement appréhendés. Si les opérateurs privés et publics, les décideurs économiques et politiques, se sont souvent dotés de leurs propres outils d'aide à la décision¹, on ne dispose toutefois pas localement d'une observation large et suivie des évolutions en cours. Par conséquent, la connaissance des TIC reste fondamentalement parcellaire et sectorielle, limitée à quelques éléments quantitatifs de structures, de coûts et de flux. L'accès aux données et leur publicisation se heurte en outre au jeu de la concurrence, inhérent au marché, comme aux logiques des institutions. Malgré des efforts accomplis depuis une dizaine d'années, notoires dans certains secteurs, les politiques publiques sont loin encore d'avoir intégré des mécanismes d'évaluation de leur action. Au vu de ce constat et de l'intérêt suscité par les élus et les décideurs concernant la mise en place d'un outil d'observation, le Pôle d'observation de la société de l'information (POSI) est décidée en 2003, sous l'impulsion d'acteurs locaux que sont l'ARTIC (Association réunionnaise des professionnels des TIC), l'observatoire TIC de la région Réunion et l'université de la Réunion (laboratoire des Langues, textes et communication dans les espaces créolophones et francophones, UMR 8143 du CNRS). Il bénéficie du soutien de la communauté européenne par le biais de fonds structurels du FEDER² et de l'aide de la région Réunion.

Les missions du POSI

Les missions du POSI, définies par les différents partenaires, s'inscrivent dans la perspective globale d'une meilleure appréhension des mutations économiques, culturelles et sociales dans la zone indiaoocéanique, concomitantes à la généralisation des TIC. L'objectif est de constituer une base de données mise à jour régulièrement, composée d'indicateurs sur les TIC regroupés en volets thématiques : la filière TIC, la formation et les TIC, les entreprises et les TIC, le service public et les TIC, le territoire et les TIC, la production multimédia, la santé et les TIC, la culture et les TIC, la consommation. Ces données agrégées doivent permettre de rendre compte, d'évaluer et de mesurer l'évolution du paysage communicationnel local et régional dans ces différents secteurs de la société.

Outre cet aspect lié à l'observation de l'évolution de la société de l'information, l'ambition du POSI s'inscrit dans une perspective bien plus large. Il s'agit de développer le regard critique sur la généralisation des techniques de communication et sur les évolutions en cours, de participer au débat public par la mise à disposition des données et connaissances produites, de soutenir la recherche-développement dans le domaine des communications. Mais le POSI doit également constituer un lieu de discussion permettant d'agréger, de fédérer des acteurs économiques et sociaux, publics et privés de tous horizons et de favoriser ainsi la mutualisation des compétences et des connaissances, partager le savoir-faire et les expériences de chacun, à travers des rencontres régulières de groupes de travail sur des champs précis.

Au final, le POSI a pour objectif d'aider et d'orienter les acteurs économiques et sociaux dans leur prise de décision politique et technique grâce à l'observation régulière des effets des politiques publiques et des initiatives du secteur privé. Mais deux des principaux problèmes que pose la mise en place d'un observatoire des TIC sont la difficulté et la pertinence d'une méthodologie autour de la délimitation de la filière TIC et le choix des indicateurs³.

Une méthodologie pour observer l'impact des TIC sur la société

L'observation de l'impact des TIC sur la société amène une réflexion sur la création et la mise en place d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs pertinents. Ils s'appuient, pour une part, sur des données disponibles⁴ et d'autre part, sur des enquêtes complémentaires initiées par la structure auprès de groupes témoins élaborés pour chaque champ étudié. Que ce soit pour les TIC et la formation professionnelle, les TIC et la formation initiale, les TIC et l'aménagement du territoire, les TIC et l'entreprise..., trois groupes d'indicateurs sont retenus pour observer ces différents champs :

- des indicateurs de structures qui permettent d'effectuer un état des lieux des réseaux, des équipements, des produits, des supports ;
- des indicateurs de flux internes et externes d'échanges tels que les volumes et les contenus des messages échangés/diffusés ;
- des indicateurs d'usages, de réception et d'appropriation des technologies par les différents types d'usagers, domestiques et professionnels.

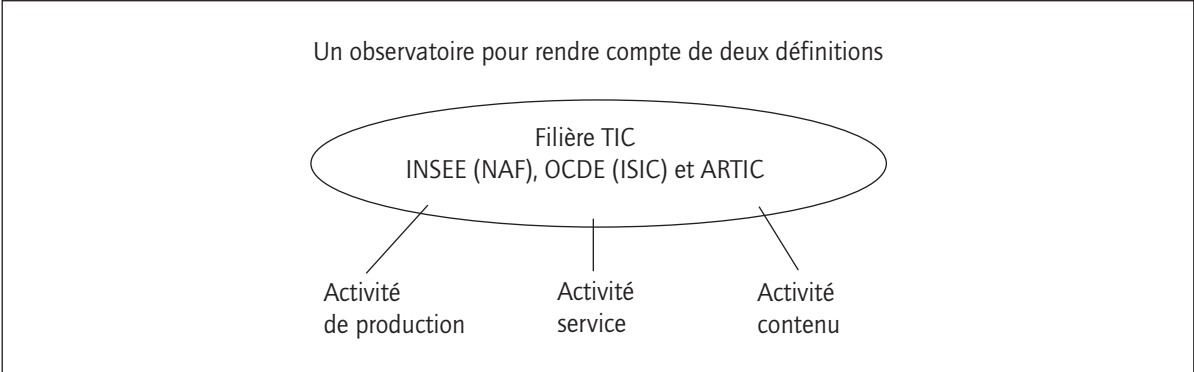
Pour le champ de l'éducation par exemple, renseigner les indicateurs de structure consiste à observer l'équipement des lieux de formation (le type de matériel, la date d'acquisition, le type de configuration, les logiciels utilisés, les logiciels enseignés, le ratio matériel / apprenant, le type de local, les financements affectés aux TIC dans l'organisme / subventions État, collectivités). Les indicateurs de flux sont renseignés par l'observation des volumes et des contenus des messages échangés / diffusés. Enfin, les

indicateurs d'usage sont obtenus notamment par l'observation des conditions d'accès aux locaux (horaires...), la mise à disposition des salles en accès libre, les conditions d'accès aux postes, la présence constante du formateur / auto-formation, le profil sociologique du public de la formation, l'usage sexué du matériel informatique. Mais la mise en place de ces indicateurs implique une réflexion globale sur la filière TIC avec une approche méthodologique qui consiste avant tout à délimiter les activités de cette filière dont les contours restent encore difficiles à définir.

En effet, celle-ci développe de nouvelles activités non identifiées dans des nomenclatures classiques⁵. Selon l'INSEE⁶ et l'OCDE⁷, la filière TIC comprend les activités de production et les activités de services (voir encadré). Ces organismes définissent le secteur TIC comme « une combinaison d'activités de production et de services qui captent, transmettent et diffusent les données et l'information par des moyens électroniques ». Les activités de production regroupent la fabrication des instruments permettant de manipuler l'information (équipements informatiques, équipements de transmission, équipements audiovisuels, composants électroniques). Les activités de services regroupent les services liés à des biens comme le commerce de gros de machines et de matériel informatique, la location de machines, ainsi que les services immatériels comme la télécommunication nationale, le conseil en système informatique, la réalisation de logiciels, le traitement de données, les activités de banques de données, les entretiens et réparations de machines.

Les indicateurs construits par le POSI tiennent compte de la définition de l'INSEE et de l'OCDE, dans le souci d'inscrire les données récoltées dans une perspective comparative avec le continent européen⁸, tout en tenant compte des particularités de la zone océan Indien.

En ce sens, l'observation des TIC dans la société réunionnaise se focalise à la fois sur les activités de production et de services, mais elle intègre aussi les activités de contenu, prises en considération par l'ARTIC⁹ et que l'INSEE et l'OCDE définissent comme un groupe à part entière du secteur ISIC¹⁰, principalement engagé dans la publication



et/ou la distribution électronique des produits de contenu. Ce dernier comprend la production audiovisuelle et multimédia, l'édition, la formation (Berthier 2000). Comme le souligne Nelly Actif (2003), la Réunion a aussi misé, pour l'étude de la filière TIC, sur d'autres formes d'appropriation des technologies de l'information et de la communication, comme les activités d'édition et de diffusion de produits numériques et audiovisuels, car elles se sont considérablement développées ces dix dernières années. Prendre en considération, à la fois la définition de l'INSEE, de l'OCDE et de l'ARTIC ¹¹, est un moyen d'observer, dans les différents champs sélectionnés, les activités relatives à la fois aux activités de production, de service et de contenu. Cela signifie par exemple, pour certains champs comme la formation continue, que l'étude de l'introduction des TIC prend aussi bien en considération les formations électrotechniques, car elles préparent aux activités de production, les formations en télécommunication amenant aux activités de services, mais s'intéresse aussi aux formations multimédias qui aboutissent aux métiers liés aux activités de contenu. Alors que si l'on observe d'autres enquêtes sur les formations liées au TIC, on s'aperçoit qu'elles référencent uniquement les formations préparant aux secteurs de la production et au secteur des services ¹². Le POSI est donc une structure qui privilégie un travail d'analyse à partir d'indicateurs collectés et de monographies particulières. C'est un lieu de réflexion et de débat qui s'accompagne par là même de difficultés de mutualisation de données, compte tenu du croisement entre les données

quantitatives et qualitatives ¹³ et des différents enjeux des acteurs présents.

Lieu de discussion et d'enjeux pour les acteurs institutionnels et économiques

L'observatoire, animé par Michel Watin, professeur en sciences de l'Information et de la Communication au LCF-UMR 8143 CNRS de l'Université de la Réunion, s'organise autour d'un comité scientifique composé de spécialistes et experts locaux en TIC, mais aussi de représentants de diverses disciplines (sociologue, géographe, économiste, professeur en sciences de l'éducation...). Il apporte un éclairage, une vision plurielle aux réflexions menées et aux phénomènes observés mais vient aussi attester de la qualité scientifique des travaux du POSI. Il est élargi lorsque cela s'avère nécessaire à des membres extérieurs comme l'Association des maires de la Réunion (AMDR), la Direction régionale de la recherche et de la technologie (DRRT), les communautés de communes, etc.

Ce comité scientifique se réunit régulièrement dans l'année pour discuter, valider les indicateurs mis en place pour l'observation de l'introduction des TIC dans les différents champs sélectionnés. Il apparaît comme un lieu d'échanges, de confrontations de points de vue guidés par des enjeux d'acteurs différents. Les logiques de recherche, économiques et institutionnelles, se heurtent autour de la mise en place des indicateurs. Il devient souvent difficile de sélectionner des indicateurs pertinents liés à des hypothèses et qui correspondent aussi aux intérêts de chaque

partenaire. Mais cette confrontation reste intéressante et nécessaire pour ancrer l'étude de l'introduction des TIC dans la zone du Sud-Ouest de l'océan Indien dans une perspective de recherche-action.

Conclusion

La création du Pôle d'observation de la société de l'information (POSI) répond à la nécessité d'observer l'évolution de la sphère médiatique de la zone océan Indien, qui a considérablement évolué en l'espace d'une dizaine d'années avec l'introduction des médias interactifs comme le téléphone fixe, internet... Le développement des technologies de l'information et de la communication inscrit cette zone du Sud-Ouest de l'océan Indien dans l'ère de la globalisation suivi de l'inévitable télescopage avec les formes traditionnelles de communication de ces sociétés créoles (Watin, 2001). Le POSI est un dispositif qui, en réunissant acteurs économiques, institutionnels et scientifiques, permet d'analyser, de rendre compte de ces mutations. Mais il propose aussi d'accompagner les acteurs économiques de ces îles vers une réflexion sur les politiques de développement à mener pour que ces différentes mutations s'effectuent en tenant compte des particularités communicationnelles des sociétés créoles et à l'encontre d'une fracture numérique trop importante pour des sociétés qui se lancent bien souvent dans des logiques de rattrapage économique¹⁴.

Pistes bibliographiques

Nelly Actif, 2003, « Émergence d'un nouveau secteur », *Économie de la Réunion*, INSEE, 4^e trimestre 2003.

Jean-Pierre Berthier, 2000, *Impact direct des nouvelles technologies sur la croissance économique*, OCDE.

Diffusion et usage des TIC dans les entreprises et administration de la Réunion, 2004.

Bernard Idelson (éd.), 2003, *Usages et contenus*, Actes de séminaire NTIC dans l'océan Indien, 29-30 avril 2002, ARTIC et Université de la Réunion.

L'observ@toire, l'analyse des Technologies de l'Information et de la Communication de Lille Métropole, n° 1, novembre 2002.

Protel News, Le mensuel NTIC de la Réunion, n° 90, Région Réunion, novembre 2003.

Qui fait Quoi ? Le guide des professionnels des technologies d'information et de communication, ARTIC Réunion, 2005.

Michel Watin, 2001, *Communication et espace public*, Univers créoles 1, Anthropos.

Un pôle d'observation de la société de l'information...

Nathalie Noël-Cadet et Daïna Maillet

La filière TIC

| Code NAF | Intitulé |
|----------|---|
| | La filière industrielle (haute technologie) |
| 246J | - Fabrication de support de données |
| 300A | - Fabrication de machines de bureau |
| 300C | - Fabrication d'ordinateurs et d'autres équipements informatiques |
| 313Z | - Fabrication de fils et câbles isolés |
| 321A | - Fabrication de composants passifs et de condensateurs |
| 321B | - Fabrication de composants électroniques actifs |
| 322A | - Fabrication d'équipements d'émission et de transmission hertzienne |
| 322B | - Fabrication d'appareils de téléphonie |
| 323Z | - Fabrication d'appareil de réception, d'enregistrement ou de reproduction du son et de l'image |
| 332A | - Fabrication d'équipements d'aide à la navigation |
| 332B | - Fabrication d'instrumentation scientifique et technique |
| | La filière service : commerce, télécommunications et informatique |
| 516G | - Commerce de gros de machine de bureau et de matériel informatique |
| 642B | - Autres activités de télécommunication |
| 713E | - Location de machine de bureau et de matériel informatique |
| 721Z | - Conseil en systèmes informatiques |
| 722Z | - Réalisation de logiciels |
| 723Z | - Traitement de données |
| 724Z | - Activités de banques de données |
| 725Z | - Entretien et réparation de machines de bureau et de matériel informatique |
| 726Z | - Autres activités rattachées à l'informatique. |

Source : INSEE, SIRENE.

Notes

- 1 Par exemple l'observatoire TIC de la région Réunion, celui des formations du CARIF-OREF.
- 2 Fonds européen de développement économique rural.
- 3 Compte-rendu du séminaire sur les indicateurs de la société de l'information, Toulouse, 18 mai 2004.
- 4 Comme par exemple les enquêtes menées par l'INSEE Réunion et l'ODR (Observatoire de développement de la Réunion), *Diffusion et usage des TIC dans les entreprises et administration de la Réunion*, 2004.
- 5 *L'observ@toire, l'analyse des Technologies de l'information et de la communication de Lille Métropole*, n° 1, novembre 2002.
- 6 Institut national de la statistique et des études économiques.
- 7 Organisation de coopération et de développement économique.

- 8 Inscripton du POSI au réseau IRIS (Initiatives régionales innovations et stratégies) : <www.Iris.telecomville.org> et SOURIR (Synergie des observatoires des usages régionaux de l'internet et des réseaux) : <www.sourir.org>.
- 9 *Protel News, Le mensuel NTIC de la Réunion*, n° 90, Région Réunion, novembre 2003.
- 10 *International Standard Industrial Classification*.
- 11 *Qui fait Quoi ? Le guide des professionnels des technologies d'information et de communication*, ARTIC Réunion, 2005.
- 12 Cf. classification proposée par GREF Bretagne, <www.gref-bretagne.com/TIC/forma/venteco.htm>.
- 13 Cf. séminaire NTIC 29 et 30 avril 2002 à la Réunion.
- 14 *Quelles formations aux TIC pour la Réunion*, Rapport de la région Réunion, juin 2002.